



**LAPORAN
HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT TRIWULAN II
TAHUN 2026**

**DINAS KEPENDUDUKANDAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAYONG UTARA**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Pengelolaan Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Triwulan II Tahun 2026 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan publik, khususnya dalam hal pengelolaan pengaduan dan konsultasi dari masyarakat yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Kami menyadari bahwa pengaduan dan konsultasi merupakan komponen penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, keterbukaan informasi, serta pemenuhan hak masyarakat untuk mendapatkan layanan yang cepat, tepat, dan transparan.

Laporan ini memuat data dan analisis terhadap jenis-jenis pengaduan yang diterima, mekanisme penanganannya, waktu penyelesaian, serta upaya perbaikan yang telah dan akan dilakukan. Harapannya, laporan ini tidak hanya menjadi dokumentasi kegiatan, tetapi juga menjadi dasar evaluasi dan rujukan untuk peningkatan pelayanan di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada seluruh jajaran pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat yang telah memberikan masukan dan kepercayaannya.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kayong Utara



ASLINDA, S.Hut, M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19791223 200501 2 012

BAB I PENDAHULUAN

Pada hakikatnya, penyelenggaraan program kerja pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud peningkatan tersebut adalah melalui pemberian pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh unit-unit kerja pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan, pelayanan dalam bentuk jasa, infrastruktur dan pelayanan akan jaminan keselamatan hukum.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa, "pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" (Thamrin, 2013:112). Dapat dilihat bahwa dasar hukum ini menjadi landasan instansi pemerintahan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Di era reformasi birokrasi saat ini, penyelenggara pemerintahan wajib menyediakan pelayanan publik yang baik, transparan dan akuntabel. Selain itu, pemerintah juga wajib menyelenggarakan Negara yang bersih, bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta tata administrasi pemerintahan tertib dan teratur. Untuk mengawal terwujudnya *good governance* tersebut, tentu diperlukan pengawasan baik dari internal pemerintah melalui Inspektorat maupun eksternal, yaitu masyarakat.

Pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan masih jauh dari harapan masyarakat. Menurut Schelling and Christopher, Ed (dalam Rahmayanty, 2010:101) dijelaskan bahwa, "pentingnya mengorganisir keluhan (*complaint*) ataupun aduan karena pelanggan yang mengeluh adalah teman baik kami, karena mereka memberikan kesempatan kepada kami untuk meningkatkan pelayanan". Pemerintah yang dalam hal ini adalah abdi masyarakat sebagai penyedia pelayanan perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan pengaduan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi pemerintahan, karena

pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari program kerja yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan keluhan pelanggan. Ketika perusahaan mendapatkan keluhan dari pelanggan maka perusahaan sedang mengalami masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan sehingga perusahaan dituntut untuk mengkomunikasikan penanganan keluhan pelanggan dengan baik. Penanganan keluhan pelanggan merupakan salah satu contoh komunikasi dengan pelanggan dan perusahaan dituntut untuk menangani keluhan pelanggan baik secara tertulis ataupun langsung menghubungi pelanggan. Hal tersebut untuk memastikan bahwa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dapat diterima baik oleh perusahaan sehingga tidak terjadi kesalah pahaman antara kedua belah pihak(Rusyan & Sulistya ningtyas, 2013,p.2).

BAB II

TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KONSULTASI

A. Tim Penanganan Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.

Pada prosesnya, pengelolaan pengaduan publik dijalankan oleh beberapa pegawai yang ditunjuk sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara Nomor 76 Tahun 2023 tentang Tim Penanganan Pengaduan. Tim pengelola pengaduan publik tersebut tersusun atas:

1. Penanggung Jawab
2. Ketua
3. Anggota

Adapun rincian tugas tim pengelola pengaduan publik adalah sebagai berikut:

1. Penanggung Jawab
 - a. Memberikan pengarahan kepada Koordinator dan Anggota dalam rangka memperlancar pelaksanaan penanganan pengaduan.
 - b. Memutuskan pengaduan yang akan dilanjutkan dengan proses audit setelah mempertimbangkan hasil telaah pengaduan .
 - c. Menerbitkan laporan pelaksanaan penanganan pengaduan.
 - d. Memonitor dan mengevaluasi perkembangan pelaksanaan penanganan pengaduan.
2. Ketua
 - a. Memonitor keseluruhan pengaduan yang masuk ke sistem.
 - b. Mengumpulkan seluruh bukti-bukti awal pengaduan masuk sebagai bahan pengambilan keputusan.
 - c. Melaporkan hasil telaah pengaduan yang masuk ke penanggungjawab dengan rekomendasi diteruskan dengan audit atau dihentikan.
 - d. Membuat laporan berkala penanganan pengaduan masuk.
3. Anggota
 - a. Memonitor keseluruhan pengaduan yang masuk ke sistem.
 - b. Memproses pengaduan yang diserahkan oleh koordinator dan disampaikan ke penanggung jawab.
 - c. Membuat laporan berkala penanganan pengaduan masuk.
 - d. Melaksanakan tugas lainnya pelaksanaan penanganan pengaduan.

Tabel 2.1

Tim Penanganan Pengaduan dan Konsultasi

No	Nama	Jabatan	Kedudukan dalam Tim
1	Aslinda,S.Hut, M.M.	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	Maiyatul Jandah,SE.I	Kepala Bidang Dafduk	Ketua
3	Ya' Agustino,SKM	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
4	Yudha Pratama,S.Kom	ADB Ahli Muda	Anggota
5	Yuriansyah,S.Sos	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	Anggota

BAB III

WAKTU DAN MEDIA PENGADUAN

A. Waktu Penanganan Pengaduan

Waktu Penanganan pengaduan triwulan II dilaksanakan setiap hari kerja mulai bulan April sampai dengan bulan Juni tahun 2026. Jam operasional 07.30 – 16.00 WIB setiap hari kerja, Senin - Jum'at (Kecuali tanggal merah dan cuti bersama).

B. Media pengaduan

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kabupaten Kayong Utara Nomor: 76 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kependudukan KabupatenKayong Utara, penanganan pengaduan dilaksanakan melalui 8 cara yaitu :

1. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di ruang pelayanan adminduk
2. Tertulis disampaikan kekotak pengaduan yang disediakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara Jl. Bhayangkara kompleks perkantoran desa Sutera Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara
3. Melalui Surat disampaikan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara Jl. Bhayangkara kompleks perkantoran desa Sutera Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara kode Pos 78852.
4. HP/WA : 08115674776
5. Email : **disdukcakil@kayongutarakab.go.id**
6. Media Sosial: Facebook : disdukcakil.kku, Instagram : disdukcakil.kku, Youtube : disdukcakilKKU, Tik Tok : dukcapilkku.
7. Website : <https://disdukcakil.kayongutarakab.go.id>
8. SPAN LAPOR

BAB IV
LAPORAN PENGADUAN DAN KONSULTASI MASYARAKAT

A. Laporan Pengaduan dan Konsultasi Tatap Muka Langsung

Data jumlah pengaduan dan konsultasi pada bulan April sampai dengan bulan juni tahun 2026 melalui tatap muka langsung dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 4.1

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui tatap muka langsung

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	29
2	Mei	0	28
3	Juni	0	39
Jumlah		0	96

B. Laporan Pengaduan dan Konsultasi Melalui Kanal Resmi Media Sosial

1. Pengaduan dan Konsultasi Melalui WhatsApp

Data pengaduan dan konsultasi melalui whatsapp pada triwulan II dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.2

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui WhatsApp

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	1	81
2	Mei	0	61
3	Juni	0	92
Jumlah		1	234

2. Pengaduan Melalui Media Sosial Facebook

Data pengaduan dan konsultasi melalui media sosial facebook pada triwulan II dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.3
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Facebook

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	1
2	Mei	0	4
3	Juni	0	3
Jumlah		0	8

3. Pengaduan Melalui Media Sosial Instagram

Data pengaduan dan konsultasi melalui media sosial instagram pada triwulan II dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.4
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Instagram

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	3
2	Mei	0	4
3	Juni	0	9
Jumlah		0	16

4. Pengaduan Melalui Media Sosial Youtube

Data pengaduan dan konsultasi melalui media sosial instagram pada triwulan II dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.5
Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Youtube

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	0
2	Mei	0	0
3	Juni	0	0
Jumlah		0	0

5. Pengaduan Melalui Google Review (Wibesite)

Data pengaduan dan konsultasi melalui Google Review pada triwulan II dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.6

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Google Review

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	0
2	Mei	0	0
3	Juni	0	0
Jumlah		0	0

C. Pengaduan tertulis melalui kotak pengaduan dan Surat

Data pengaduan dan konsultasi melalui kotak pengaduan dan surat pada triwulan II dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.7

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui Kotak Pengaduan dan Surat

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	0
2	Mei	0	0
3	Juni	0	0
Jumlah		0	0

D. Pengaduan melalui SPAN LAPOR

Data pengaduan dan konsultasi melalui SPAN LAPOR pada triwulan II dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.8

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui SPAN LAPOR

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	0
2	Mei	0	0
3	Juni	0	0
Jumlah		0	0

E. Pengaduan Melalui Email

Data pengaduan dan konsultasi melalui e-mail pada triwulan II dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.9

Jumlah Pengaduan dan Konsultasi melalui E-mail

NO	BULAN	PENGADUAN	KONSULTASI
1	April	0	0
2	Mei	0	0
3	Juni	0	0
Jumlah		0	0

F. Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

Tabel 4.10

Jumlah Pengaduan Masyarakat TW II Per Jenis Pengaduan

NO	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Penundaaan berlarut	0
2	Tidak memberikan Pelayanan	0
3	Tidak Kompeten	1
4	Penyalahgunaan Wewenang	0
5	Penyimpangan Prosedur	0
6	Permintaan Imbalan	0
7	Tidak Patut	0
8	Berpihak	0
9	Diskriminasi	0
10	Konflik Kepentingan	0
11	Pengaduan Informatif	0

G. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Triwulan II tahun 2026.

Tabel 4.11
Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Triwulan II
Terhadap Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara
Tahun 2026

No.	Tanggal Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan/Pelapor					Mekanisme Pengaduan	Isi Pengaduan	Hasil Penelaahan		Status Penanganan			
		Nama	No. Telp/HP	Alamat	Email	Pekerjaan			Berkadar Pengawasan		Tindak Lanjut	Ditangani	Status	Tanggal Penyelesaian
									Ya	Tdk				
1.	27/04/2026	Eko S*****	089570245*** *	Riam Berasap Jaya			WHATSAPP	Terjadi kesalahan dalam Penulisan Jenis kelamin di Kartu Keluarga		√	1. Berdasarkan laporan yang disampaikan, terdapat ketidaksesuaian data jenis kelamin yang tercantum dalam Kartu Keluarga, di mana tertulis "Laki-laki", sementara data yang sebenarnya adalah "Perempuan". 2. Hasil Verifikasi dan Validasi Setelah dilakukan proses verifikasi dan validasi data oleh petugas/ operator, diperoleh hasil bahwa data yang benar adalah jenis kelamin Perempuan, sehingga terdapat kesalahan input pada data sebelumnya. Tindak Lanjut Sebagai bentuk respons atas pengaduan masyarakat, operator telah: 1. Melakukan pembetulan data jenis kelamin sesuai dengan data yang benar. Memperbarui data pada sistem administrasi kependudukan. Memastikan dokumen Kartu Keluarga telah diperbaiki dan sesuai dengan data yang valid. 2. Dengan dilakukannya pembetulan tersebut, permasalahan telah ditangani dengan cepat dan tepat. Ke depan, diharapkan proses input dan verifikasi data dapat dilakukan dengan lebih teliti guna menghindari kesalahan serupa.	√	Selesai	27/04/2026

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan dan konsultasi masyarakat pada Triwulan II Tahun 2026, yaitu periode bulan April sampai dengan Juni 2026, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengaduan dan konsultasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara telah berjalan melalui berbagai kanal layanan yang tersedia, baik secara tatap muka maupun melalui media komunikasi dan media sosial resmi.

Selama periode Triwulan II Tahun 2026, tercatat sebanyak 355 layanan pengaduan dan konsultasi masyarakat, yang terdiri atas 1 (satu) pengaduan dan 354 konsultasi. Dari jumlah tersebut, layanan secara tatap muka langsung mencatat 96 konsultasi, sedangkan melalui kanal WhatsApp tercatat 1 pengaduan dan 234 konsultasi. Selanjutnya, melalui Facebook tercatat 8 konsultasi dan melalui Instagram tercatat 16 konsultasi. Sementara itu, tidak terdapat pengaduan maupun konsultasi yang masuk melalui YouTube, Google Review/website, kotak pengaduan dan surat, SPAN LAPOR, maupun email selama periode pelaporan.

Data tersebut menunjukkan bahwa kanal WhatsApp menjadi media yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan melakukan konsultasi terkait pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini menunjukkan bahwa kanal komunikasi yang mudah diakses, cepat, dan dapat digunakan secara langsung dari perangkat masyarakat memiliki peranan penting dalam mendukung keterjangkauan pelayanan publik.

Dari sisi pengaduan, selama Triwulan II Tahun 2026 hanya terdapat 1 (satu) pengaduan masyarakat, yang berdasarkan klasifikasi jenis pengaduan termasuk dalam kategori Tidak Kompeten. Tidak terdapat pengaduan yang berkaitan dengan penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, perilaku tidak patut, keberpihakan, diskriminasi, maupun konflik kepentingan.

Secara umum, jumlah pengaduan yang relatif rendah menunjukkan bahwa tidak terdapat permasalahan pelayanan publik yang signifikan berdasarkan pengaduan masyarakat yang tercatat selama Triwulan II Tahun 2026. Namun demikian, banyaknya konsultasi yang diterima menunjukkan bahwa masyarakat masih membutuhkan informasi, penjelasan, pendampingan, dan kepastian mengenai prosedur serta persyaratan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dengan demikian, pengelolaan pengaduan dan konsultasi masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyelesaian permasalahan, tetapi juga sebagai

media komunikasi dan pemberian informasi kepada masyarakat serta sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, transparansi, dan responsivitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan dan konsultasi masyarakat selama Triwulan II Tahun 2026, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dan tindak lanjut dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pengelolaan kanal pengaduan dan konsultasi, khususnya kanal WhatsApp yang merupakan media dengan jumlah konsultasi tertinggi, sehingga setiap pertanyaan, permintaan informasi, maupun pengaduan masyarakat dapat ditangani secara cepat, tepat, ramah, dan terdokumentasi dengan baik.
2. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan tatap muka, mengingat konsultasi secara langsung masih cukup tinggi. Petugas pelayanan perlu memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, serta memastikan masyarakat memperoleh solusi atau arahan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Melakukan evaluasi terhadap pengaduan kategori “Tidak Kompeten” yang tercatat sebanyak 1 (satu) pengaduan. Evaluasi perlu dilakukan untuk mengetahui faktor penyebab, memastikan penyelesaian pengaduan, serta mencegah terjadinya permasalahan serupa pada masa yang akan datang.
4. Meningkatkan pemanfaatan media sosial resmi seperti Facebook, Instagram, dan YouTube sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan. Konten dapat diarahkan pada informasi persyaratan, prosedur, standar pelayanan, inovasi pelayanan, jadwal pelayanan, serta edukasi administrasi kependudukan sehingga dapat mengurangi kesalahan pemahaman masyarakat dan mendorong pelayanan yang lebih efektif.
5. Melakukan monitoring secara berkala terhadap seluruh kanal pengaduan yang tersedia, termasuk SPAN LAPOR, email, kotak pengaduan dan surat, Google Review/website, serta kanal media sosial lainnya. Meskipun pada Triwulan II tidak terdapat laporan melalui beberapa kanal tersebut, kanal tersebut tetap perlu dipantau secara rutin untuk memastikan tidak terdapat pengaduan atau masukan masyarakat yang terlewatkan.
6. Meningkatkan pencatatan dan dokumentasi pengaduan serta konsultasi masyarakat secara tertib dan terintegrasi. Data yang terdokumentasi dengan baik dapat digunakan sebagai bahan evaluasi, penyusunan kebijakan, pengukuran kualitas pelayanan, serta perencanaan perbaikan pelayanan pada periode berikutnya.
7. Melakukan analisis terhadap pola dan jenis konsultasi yang paling sering disampaikan masyarakat sebagai dasar untuk menyusun materi informasi dan

edukasi publik. Dengan demikian, informasi yang paling banyak dibutuhkan masyarakat dapat disampaikan secara proaktif melalui media sosial maupun kanal pelayanan resmi.

8. Meningkatkan kompetensi petugas pengelola pengaduan dan pelayanan, terutama dalam hal komunikasi publik, penanganan pengaduan, pemberian informasi, penyelesaian permasalahan, serta penggunaan kanal pengaduan digital, sehingga setiap pengaduan dan konsultasi dapat ditangani secara profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
9. Memanfaatkan hasil pengelolaan pengaduan dan konsultasi sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Setiap masukan, pertanyaan, dan pengaduan masyarakat perlu dipandang sebagai sumber informasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan memperbaiki proses pelayanan.

Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kayong Utara



ASLINDA, S.Hut, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19791223 200501 2 012